



## ANEXO – II

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS

#### 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1 Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 1.2 As sanções previstas no Acordo de Níveis de Serviço são autônomas e a aplicação de uma não exclui a outra, bem como não exclui o cumprimento dos demais itens do Edital nem a aplicação das demais penalidades previstas em Contrato.
- 1.3 As multas serão aplicadas, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei nº8.666/93 e no Edital, referentes a inexecução da prestação dos serviços, no todo ou em parte.
- 1.4 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- 1.5 As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.6 A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA;

#### 2. DOS PROCEDIMENTOS

- 2.1 O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela CONTRATADA.
- 2.2 Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
- 2.3 A notificação quanto a existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
- 2.4 Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;
- 2.5 O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.
  - 2.5.1 Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.
- 2.6 Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.



- 2.7 A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.
- 2.8 O Fiscal do Contato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.
- 2.9 Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

### 3. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

- 3.1 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência. A aplicação das sanções abaixo é interdependente, podendo ser aplicadas acumulativamente.
- 3.2 As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo.

OCORRÊNCIAS	Valor da infração
Ocorrências tipo 01 = Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como:  a) atraso no cumprimento de obrigações relativas ao serviço por período igual ou superior a 24 horas (vinte e quatro horas); b) serviços executados de maneira relapsa ou descuidada;	01 ponto
Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como:  a) não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após solicitação para fazê-lo; b) o não cumprimento de solictação pela contratante;	02 pontos
Ocorrências tipo 03 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou o patrimônio da Instituição, tais como:  a) quando comprovada dano ao patrimônio público por execução inadequada do serviço; b) conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros; c) quando constatado o fornecimento de combustíveis adulterados; d) Inexecução do Objeto;	03 pontos

### 4. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

- 4.1 As multas serão descontadas de pagamentos a serem efetuados, ou ainda quando for o caso, deduzidas das garantia ou cobradas administrativamente ou judicialmente;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
CAMPUS PRESIDENTE FIGUEIREDO  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO  
COORDENAÇÃO DO SETOR DE LICITAÇÃO



4.2 A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo;

Pontuação	Ajuste no pagamento
02 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura mensal
03 pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura mensal
04 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura mensal
05 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal
06 pontos	Desconto de 12% sobre o valor total da fatura mensal
07 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura mensal
08 pontos	Desconto de 18% sobre o valor total da fatura mensal
09 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura mensal